

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: **21 - ARBC - 08538.2/2025**

RECLAMANTE: **D^a ******
NIF ****
RECLAMADO: ** SA**
CIF ****

En Madrid, a 15 de diciembre de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único: ****, empleada pública de la Comunidad de Madrid.

Este Órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 11/09/2025 que se puede resumir en que la consumidora reclama porque recibió una llamada de un operador identificándose como de la compañía Naturgy para mejorarle el precio de sus suministros en sus domicilios y, posteriormente, ha recibido varios cargos de la compañía ****.

Solicitud:

“Explicación de lo sucedido, remisión de todas las facturas de ambos suministros y revisión de las cantidades facturadas según los consumos reales. También que se abstengan de pedir mi inclusión en registros de morosos. Por mi parte, aun no estando de acuerdo con la forma de proceder mediante esas llamadas comerciales, accedería a abonar los consumos realmente realizados y justificados”. Cuantía de la controversia: 419,17 €.

La empresa reclamada presenta escrito de 07/10/2025 manifestando que: “[...] y en el bien entendido de la correcta realización de la contratación entre la Sra. **** y ****, cumpliendo en todo momento con la normativa sectorial aplicable, en aras de llegar a un acuerdo con ésta en sede de la reclamación previa que interpuso directamente ante nuestra comercializadora, procedimos a anular las facturas de los puntos de suministro de la reclamante [...]”

La reclamante presenta escrito de 13/11/2025 en el que manifiesta que “Tras haber anulado las facturas reclamadas, la reclamante considera avenencia en el proceso de mediación por lo que no desea continuar con el procedimiento al entender haber sido satisfecha en sus pretensiones”.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2. Dar audiencia a las partes

La parte reclamante no presenta alegaciones para la audiencia, dándose por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

La parte reclamada no presenta alegaciones para la audiencia, dándose por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

ARBCRU22

Calle Ramírez del Prado, 5 bis,
28045 Madrid,

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y la documentación aportada al expediente, el Órgano Arbitral constata que las partes han llegado a un acuerdo en los términos antes expuestos, por lo que se emite **LAUDO CONCILIATORIO** con respecto a los puntos acordados dando por terminadas las actuaciones arbitrales.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.